

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merk AQUA di Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Lilis Suganda
201310160311280

**PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merk AQUA di Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh :

Lilis Suganda

201310160311280

**PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi pada Air Minum dalam Kemasan Merk Aqua di Kec. Dau Malang)

Oleh :

Lilis Suganda
201310160311280

Diterima dan disetujui
pada tanggal 06 Oktober 2018

Pembimbing I,

Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II,

Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Air Minum dalam Kemasan Merk Aqua di Kec. Dau Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Lilis Suganda
NIM : 201310160311280
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 06 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.
Penguji II : Baroya Milla Shanty, S.E., M.M.
Penguji III : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.
Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai intervening.” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriringdo’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs.H.Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr.Hj. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. H. Marsudi, M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah sabar memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan.
4. Dra. Hj. Erna Retna, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan bekal berharga berupa ilmu pengetahuan.

6. Kedua Orang Tua saya tercinta, yang telah memberikan dukungan dan do'a yang tidak pernah putus hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Teman Kos yang selalu memberikan dukungan dan mengingatkan untuk selalu mengerjakan skripsi.
8. Sahabat yang selalu menyemangati Ahmad Ridwan, Miserli Sinintia, Nurul Adira Nursundu dan FitriBombomTak pernah berhenti member dukungan.
9. Rekan – rekan seperjuangan Manajemen Angkatan 2013, yang telah memberikan banyak pengalaman berharga selama di perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa, dukungan, dan motivasi hingga terselesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya – karya saya selanjutnya.

Billahittaufiq Wal Hidayyah.

Malang, 10 Juli 2018

Penulis,

Lilis Suganda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. BatasanMasalah	6
D. Tujuan Dan ManfaatPenelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
A. PenelitianTerdahulu.....	8
B. TinjauanTeori	10
1. LoyalitasPelanggan.....	10
2. KepuasanPelanggan.....	12
3. KualitasProduk	16
C. KerangkaFikir	20
D. Hipotesis	22
BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. LokasiPenelitia	25
B. Jenis Penelitian	25
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Definisi Operasional	26
E. Jenis dan Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. UjiInstrumen.....	31
H. TeknikPengukuran Data	33

I. Teknik Analisis Data	33
J. Analisis regresi berganda dengan mediasi.....	34
K. Uji Hipotesis	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Karakteristik Jawaban Responden.....	37
B. Uji Instrumen.....	40
C. Analisis Data	42
D. Analisis Regresi Berganda Dengan Mediasi	44
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
F. Pembahasan hasil penelitian.....	53
BAB V. PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kuisioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik



DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler.(2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*.Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Abdul Basith, Srikandi Kumadji, Kadarisman Hidayat, 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Loyalitas pelanggan.*De' Pans Pancake and Waffle* di Kota Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 11 No. 1 Juni...
- Deny Irawan dan Edwin Japaarianto, 2013. Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran por kee Surabaya.
- Fandy Tjiptono, 2002 ,*ManajemenJasa*,Penerbit Andi Yogyakarta.
- Ghoizali , imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas
- Hamdani 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ke dua. Jakarta, Salemba Empat.
- Griffin, 2004. *Komitmen Organisasi*, Terjemahan, Jakarta : Erlangga. Greenberg dan Baron, 2000.*Budaya dan Komitmen Organisasi*.

- Hidayat, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Universitas :Trunojoyo Madura.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1994, Marketing Manajementn : Analysi, Planing, Implementation Contro. Ed. 8. New Jersey :Prenticel Hall, inc
- Kuncoro, Mudrajat, (2004) Otonomi Pembangunan daerah, Erlangga Jakarta.
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani, 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2009. Manajemen pemasaran jasa. Edisi kedua. Jakarta; salemba empat.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku konsumen: Pendekatan Praktis Disertai :Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunarti dkk, 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. Statistika Untuk Penelitian Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Andi. Yogyakarta
- Tias Widiawara dkk (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang)
- Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran* (Edisi III). Jogjakarta: Andi.
- www.topbrand-award.com
- www.aqua.com
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran* (Aplikasi Software SPSS). UMM Press. Malang
- Yuniati, 2016. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening